

S L A (Sevice Level Agreement) サービスレベル設定項目

	サービスレベル項目	内容	条件 (目標値)
システム の可用性	稼働時間	利用者向けサービスの提供時間	24時間365日 (ただし、計画停止、点検保守、日次データバックアップ等の為の停止時間は除く。)
	稼働率	年間総稼働率時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年99%以上
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間以内
システム の信頼性	ウィルス定義ファイルの更新	公表からセキュリティパッチ適用方針までの時間	提供元からの公開後速やかに実施
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、市へ報告するまでの時間	提供元からの公開後速やかに実施
	障害の報告	障害の検知から発生を周知するまでの時間	4時間以内 ただし、平日 17:15~8:30 及び土日祝日については上記時間に2時間の加算を許容する。
	障害の復旧予定時刻の報告	障害の検知から復旧予定時刻を周知するまでの時間	4時間以内 ただし、平日 17:15~8:30 及び土日祝日については上記時間に2時間の加算を許容する。
	障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	12時間以内
	リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	日次取得するバックアップの前回実行時点
システム の性能	オンライン応答時間遵守率	画面遷移に要する時間が平均5秒以内である割合	95%以上